

DAFTAR PUSTAKA

- Abd-El-Salam, El-Nahan. 2013. the Impact of Corporate Image and Reputation on Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Testing The Medaiting Role. Case Analysis in an International Service Company . *Journal of Bussines and Manamegent Retail Research*, 130-153.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Apta.
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaffar. 2007. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Ghazali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Husein. 2010. *Riset Pemasaran dan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jasfar, Farida 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Javed, Cheema 2017. Customer Satisfaction and Customer Perceived Value and its Impact on Customer Loyalty: The Meditional Role of Customer Relationship Management. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 110.
- Keller, Kotler. 2006. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Keller, Kevin. 2013. *Strtegi Brand Management: Building, Measuring and Managing Brand Equity* . English: Pearson Education.
- Kotler, Amstrong. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. In B. Sadran, *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. In Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi 13* (p. Jilid 2). Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Kotler, Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Amstrong. 2012. *Principles Of Marketing 14th Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks.

- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Ndubisi, Gibson. 2007. Supplier-Customer Relationship Management and Customer Loyalty the Banking Industry Perspective. *Journal Enterprise Inf. Management*, 222-236.
- Nidyantri, Gede. 2016. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Loyalitas Konsumen Kedelau Jepang Edamame Pendekatan Structural Education Modeling. *E-Journal Agribisnis dan Argowisata*, 2301-6523.
- Prasarnphanich. 2007. *Perilaku Konsumen Analisis Model Keputusan*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2004. *The Power of Brand, Teknik Mengelola Equity dan Strategi Pengembangan Merek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Roslina. 2010. Citra Merek dan Dimensinya. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Sanusi. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sastha, Ayu. 2016. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kartu Simpati di Kota Denpasar). *e-Procceding of Management 3*.
- Setyaleksana, Yulianto. 2017. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 46.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syoalehat, Eka. 2016. Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Bakso Bakar Pak Man Kota Malang. *Jurnal Ilmu-ilmu Peternakan*, 20-26.
- Tumble, Altje. 2016. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*.
- Sari. 2017. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1976 Cabang Pekanbaru. *JOM FISIP*, 4.

